

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PREDIKTOR  
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN A**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Dimas Rizki Fadhilah**

**201910515231**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

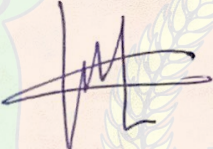
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan  
Pelanggan Restoran A  
Nama Mahasiswa : Dimas Rizki Fadhilah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910515231  
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024


Jakarta, 02 Februari 2024

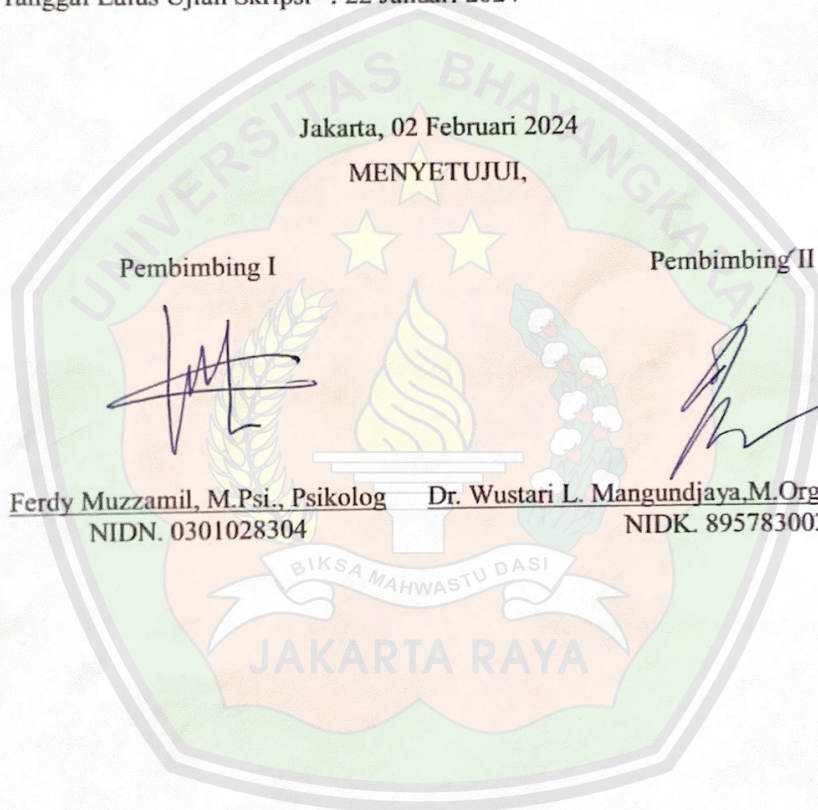
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Ferdy Muzzamil, M.Psi., Psikolog  
NIDN. 0301028304

  
Dr. Wustari L. Mangundjaya, M.Org., Psy., S.E., Psikolog  
NIDK. 8957830022



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A  
Nama Mahasiswa : Dimas Rizki Fadhilah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910515231  
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wustari L. Mangundjaya, M.Org., Psy., S.E., Psikolog  
NIDK. 8957830022

Penguji I : Ferdy Muzzamil, M.Psi., Psikolog  
NIDN. 0301028304


Penguji II : Lenny Utama Afriyenti, M.Psi., Psikolog  
NIDN. 0329048504

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi

Dekan Fakultas Psikologi

  
Yulia Fitriani, S.Psi., M.A.  
NIDN. 0314078503

  
Prof. Adi Fahrudin, Ph.D.  
NIDN. 0012016608

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di *fotocopy* melalui Perpustakaan Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui *internet* selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Dimas Rizki Fadhilah

NPM: 201910515231

## ABSTRAK

**Dimas Rizki Fadhilah. 201910515231.** Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran A. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran dengan menggunakan 168 responden yang berasal dari 2 cabang restoran A. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linear* dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari kedua variabel yang diteliti, yang dalam proses analisis data menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 25. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan nilai hasil uji koefisien determinasi, diketahui nilai R square sebesar 0.980 atau dapat diartikan sebagai 98%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat sebesar 98%, serta sisanya 2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai prediktor kepuasan pelanggan restoran, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran

## ABSTRAK

**Dimas Rizki Fadhilah. 201910515231.** Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran A. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran dengan menggunakan 168 responden yang berasal dari 2 cabang restoran A. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linear* dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari kedua variabel yang diteliti, yang dalam proses analisis data menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 25. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan nilai hasil uji koefisien determinasi, diketahui nilai R square sebesar 0.980 atau dapat diartikan sebagai 98%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat sebesar 98%, serta sisanya 2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai prediktor kepuasan pelanggan restoran, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan Rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan di waktu yang tepat dengan judul “Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A” untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hal yang dihadapi oleh peneliti, oleh sebab itu peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan saya kelancaran dan kesehatan secara psikis maupun fisik sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Adi Fahrudin., Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
3. Bapak Ferdy Muzammil (gelar) selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, serta membagikan ilmu dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.
4. Ibu Yulia Fitriani, S.Psi., M.A. selaku Ketua Program Studi Psikologi telah membimbing seluruh mahasiswa Psikologi khususnya angkatan 2019.
5. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membagikan ilmunya serta seluruh staf Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dan akademik selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan do'a dan dukungan secara finansial dalam menyelesaikan perkuliahan sejak awal memulai perkuliahan sampai dengan penyelesaian tugas akhir skripsi dengan baik.
7. Terimakasih kepada seluruh teman kuliah yang telah menemani dan mendukung proses penyelesaian skripsi dengan baik.

Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu peneliti sangat menerima kritik dan saran yang diberikan. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi bidang ilmu psikologi maupun berbagai pihak.

Jakarta, 29 Januari 2024



Dimas Rizki Fadhilah

NPM: 201910515231



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>11</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>22</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1 Uraian Variabel</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.1 Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>22</b>
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	<b>22</b>
2.1.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan .....	<b>23</b>
2.1.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	<b>23</b>
2.1.1.4 Alat Ukur Yang Digunakan .....	<b>24</b>
<b>2.1.2 Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>25</b>
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	<b>25</b>
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	<b>26</b>
<b>2.1.2.3 Alat Ukur Yang Digunakan</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1.3 Pengaruh Antar Variabel</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1.5 Kerangka Berpikir Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>3.2 Identifikasi Variabel Penelitian</b> .....	<b>29</b>

3.3.	Definisi Operasional .....	30
3.3.1	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan .....	30
3.3.2	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan .....	30
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.4.1	Populasi .....	31
3.4.2	Sampel dan <i>Sampling</i> Penelitian .....	31
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5.1	Instrumen Penelitian .....	32
3.5.2	Skala Kepuasan Pelanggan .....	33
3.5.3	Skala Kualitas Pelayanan .....	34
3.5.4	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	35
3.6	Analisis Data .....	37
3.6.1	Uji Asumsi .....	38
3.6.1.1	Uji Normalitas .....	38
3.6.1.2	Uji Linearitas .....	38
3.6.1.3	Uji Homogenitas .....	38
3.6.2	Uji Korelasi .....	38
3.6.3	Uji Regresi .....	39
BAB IV	.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	40
4.1	Profil Responden Penelitian .....	40
4.2	Pelaksanaan Penelitian .....	41
4.2.1	Persiapan Penelitian .....	41
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian .....	42
4.2.3	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian .....	43
4.3	Hasil Penelitian .....	46
4.3.1	Profil Demografis .....	46
4.3.2	Uji Asumsi Penelitian .....	49
4.3.3	Kategorisasi Penelitian .....	50
4.3.3.1	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.3.3.2	Kategorisasi Kepuasan Pelanggan .....	52
4.3.4	Uji Hipotesis .....	54
4.3.4.1	Uji Korelasi .....	54

4.3.5	Uji Regresi Linear .....	55
4.3.5.1	Uji F Simultan.....	56
4.3.5.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.3.5.3	Uji t Parsial.....	58
4.4	Diskusi dan Pembahasan .....	59
<b>BAB V.....</b>		<b>62</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>62</b>
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran .....	62
5.2.1	Saran Praktis.....	62
5.2.2	Saran Akademis .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perhitungan Skor Menggunakan Skala Likert.....	33
Tabel 3. 3 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3. 4 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3. 5 Indeks Diskriminan Aitem.....	36
Tabel 3. 6 Klasifikasi Skor Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 1 Profil Responden Penelitian.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Validitas.....	43
Tabel 4. 3 Blue Print Setelah Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 4 Blue Print Setelah Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 6 Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 7 Demografis Variabel.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Cabang Resto.....	48
Tabel 4. 11 Uji Asumsi Penelitian.....	49
Tabel 4. 12 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4. 13 Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 14 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4. 15 Kategorisasi Skor Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4. 16 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Variabel Koefisien.....	56
Tabel 4. 18 Analisis Uji Hipotesis Simultan.....	57
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 20 Uji t Parsial.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian ..... 28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	68
Lampiran 2.....	76

